



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Percepción de los familiares acerca de la calidad del  
cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados  
Intensivos de la Clínica Internacional 2013**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista

**AUTOR**

Doris Jhennyfer RUIZ MELENDEZ

**ASESOR**

Gisela VÁSQUEZ YOVERA

Lima - Perú

2016

## **Referencia bibliográfica**

---

Ruiz D. Percepción de los familiares acerca de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Internacional 2013 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

---



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

9  
SS  
3  
15(2)

LICENCIADA (O) : RUIZ MELENDEZ DORIS JHENNYFER

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "PERCEPCIÓN DE LOS FAMILIARES ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL 2013"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA INTENSIVISTA

Lima, 13 de julio de 2016.

Señor Doctor  
**SERGIO GERARDO RONCEROS MEDRANO**  
Director de la Unidad de Post-Grado  
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

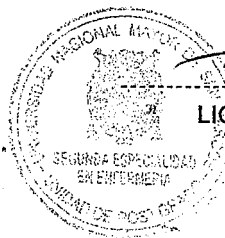
El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA INTENSIVISTA**, ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

QUINCE (15 )



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POST GRADO

*Juana Cuba*  
Lic. Esp. JUANA CUBA SANCHO  
Programa de Segunda Especialización en Enfermería  
Coordinadora



*Ilida Borda Olivas*  
LIC. ILDA BORDA OLIVAS

Mary

## RESUMEN

Autora: **Lic. Doris Jhennyfer Ruiz Melendez**

Asesor: **Mg. Gisela Vásquez Yovera**

El presente estudio tuvo como objetivo Determinar la percepción de los familiares acerca de la calidad de cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos en la Clínica Internacional - 2013. Y como objetivos específicos: Identificar la percepción de los familiares según la dimensión técnica de la Enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos. Identificar la percepción de los familiares según la dimensión interpersonales de la Enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos. Identificar la percepción de los familiares según la dimensión de confort de la Enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos. **Metodología:** El estudio es de nivel aplicativo cuantitativo, método descriptivo de corte trasversal. La población fue conformada por 30 familiares del Servicio de Cuidados Intensivos, la técnica es la entrevista y el instrumento el cuestionario semiestructurado. **Resultados:** Respecto a la percepción familiar sobre la calidad de atención, del 100% (30), 40%(12) tiene es medianamente favorable, el 33%(10) es desfavorable y el 27%(8) es favorable. **Conclusiones:** La percepción del familiar acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de Cuidados Intensivos de la CI en la mayoría es medianamente favorable con tendencia a desfavorable, relacionado a que la Enfermera no trata a todo los usuarios por igual, no dedica el tiempo necesario para atenderlo, no le saluda por su nombre, demora en la atención, invade a su privacidad. La percepción del familiar acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en la dimensión interpersonal en la mayoría es medianamente favorable con tendencia a desfavorable referido a que la Enfermera no escucha sus

preocupaciones, no explica con palabras sencillas sobre los procedimientos a realizar y no brinda orientación de la normatividad del servicio. Acerca de la percepción del familiar de la calidad de atención que brinda la Enfermera en cuanto a la dimensión técnica es medianamente favorable con tendencia a desfavorable referido a que el familiar manifiesta que la Enfermera no informa sobre los cuidados a seguir en casa y no se cumple los horarios establecidos. La percepción del familiar acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en cuanto a la dimensión confort es medianamente favorable con tendencia a desfavorable, referido a que el usuario manifiesta que la Enfermera muestra despreocupación ante la limpieza del ambiente, no se preocupan por su privacidad y los ambientes no son atractivos.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de Cuidado, Percepción del Familiar.  
Enfermería en Uci

## **ABSTRACT**

This study aimed to determine the perceptions of relatives about the quality of care Nurse in the Intensive Care Unit at the International Clinic - 2013. And as specific objectives: identify the perception of family as the technical dimension of Nurse in ICU. Identify the perception of family as the interpersonal dimension of the Nurse in the Intensive Care Unit. Identify the perception of family according to the dimension of comfort Nurse in ICU. Methodology: The study is quantitative application level, descriptive cross sectional method. The population was comprised of 30 family of Intensive Care, technique is the interview and the semi-structured questionnaire instrument. Results: For family perception of quality of care, 100% (30), 40% (12) have is fairly favorable, 33% (10) is unfavorable and 27% (8) is favorable. Conclusions: The perception of family about the quality of care provided by the nurse on duty Intensive Care CI in most is fairly favorable prone to unfavorable related to the nurse does not treat all users equally, not devote the time necessary to treat you, do not greet him by name, delay in care, invades privacy. The perception of family about the quality of care provided by the nurse on the interpersonal dimension to most is fairly favorable prone to unfavorable referred to the nurse does not listen to their concerns, does not explain in simple terms the procedures to be performed and no provides guidance on the standards of service. About the perception of family quality of care provided by the nurse about the technical dimension is fairly favorable prone to unfavorable relative to the family said that the nurse does not report on the care to be at home and not met established schedules. The perception of family about the quality of care provided by the nurse about the comfort dimension is fairly favorable prone to unfavorable, based on the user states that the nurse shows indifference to cleaning up the environment, do not care about privacy and environments are not attractive.

**KEYWORDS:** Quality of Care. Familiar. Professional Nursing.